Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2409

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht «Menzis trekt na jaar boetekleed aan. Client met klacht over pgb-fraude niet serieus genomen»* (ingezonden 3 maart 2016).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Rijn** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 26 april 2016). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2015–2016, nr. 2028.

Vraag 1 en 3
Wat is uw reactie op het bericht dat zorgkantoor Menzis weigerde mogelijke pgb-fraude te onderzoeken?[1]
Wat vindt u ervan dat zorgkantoor Menzis zich geen aangewezen partij vindt als het gaat om het aanpakken van pgb-fraude? Hoe kan het dat het zorgkantoor hier niet het door u uitgezette beleid in de aanpak van fraude in de zorg uitvoerde? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 1 en 3
Er is geen sprake van een weigering van Menzis om mogelijke pgb-fraude te onderzoeken.
Zorgkantoor Menzis heeft mij laten weten dat signalen waaruit bleek dat bij Boriz BV mogelijk sprake zou zijn van fraude voor Menzis aanleiding zijn geweest om bij de Wlz-budgethouders die zorg inkopen bij Boriz BV versneld een huisbezoek af te leggen en materiële controle uit te voeren voor de in natura geleverde zorg.

Vraag 2
Het is toch correct dat u eerder heeft aangegeven dat zorgkantoren bij een vermoeden van fraude er alles aan moeten doen om dit te onderzoeken? Zo ja, kunt u (nogmaals) toelichten welke rol u voor zorgkantoren ziet in het aanpakken van pgb-fraude? Zo nee, waarom is dit niet correct?

Antwoord 2
Ik ben inderdaad van mening dat een zorgkantoor bij een vermoeden van fraude al het mogelijke moeten doen om deze vermoedens te onderzoeken.

[1] http://www.omroepgelderland.nl/nieuws/2106378/Menzis-trekt-na-jaar-boetekleed-aan-client-met-klacht-over-pgb-fraude-niet-serieus-genomenhttp://www.omroepgelderland.nl/nieuws/2106378/Menzis-trekt-na-jaar-boetekleed-aan-client-met-klacht-over-pgb-fraude-niet-serieus-genomen

ah-tk-20152016-2409
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2016

Op 14 april 2015 heb ik uw Kamer het vervolgrapport Thematisch onderzoek aanpak PGB-fraude van de NZa toegestuurd (TK 25 657, nr. 159). Dit rapport bevat een duidelijke beschrijving van de rol van het zorgkantoor bij de aanpak van pgb-fraude. Verder heb ik de Kamer op 7 december 2015 (TK 25 657, nr. 225) geïnformeerd over de laatste stand van zaken bij de aanpak van pgb-fraude. Ook die brief bevat informatie over de rol van het zorgkantoor bij de aanpak van pgb-fraude.

Vraag 4 en 5
Wat vindt u ervan dat zorgkantoor Menzis pas een jaar na het indienen voor het eerst inhoudelijk op de klacht reageerde? Vindt u dit ook niet erg lang, zeker gezien de conclusie van het zorgkantoor dat het hierin geen enkele rol voor zich ziet weggelegd? Kunt u uw antwoord toelichten?
Wat vindt u van de manier waarop zorgkantoor Menzis met de klacht van «Anita» is omgegaan? Hoe kan het dat een klacht tot twee keer toe kan verdwijnen?

Antwoord 4 en 5
Zorgkantoor Menzis mij laten weten dat zij in het dossier geen klacht hebben aangetroffen die ruim een jaar geleden zou zijn ingediend. Navraag bij «Anita» (een gefingeerde voornaam), haar advocaat en haar bewindvoerder heeft er ook niet toe geleid dat een kopie is overlegd van een klacht die een jaar geleden zou zijn ingediend.
Net als alle andere zorgkantoren kent Menzis een klachtenprocedure voor het behandelen van klachten van verzekerden over het zorgkantoor.
Anita heeft op 7 september 2015 bij het zorgkantoor een fraudemelding gedaan over zorgaanbieder Boriz BV. Dit signaal en andere, eerdere, signalen zijn voor het zorgkantoor aanleiding geweest voor het versneld uitvoeren van huisbezoeken en het uitvoeren van een materiële controle voor de in natura geleverde zorg.
Zorgkantoor Menzis heeft mij laten weten dat Anita vervolgens op 14 en 15 december 2015 mails naar het zorgkantoor heeft gestuurd die door het zorgkantoor als klacht in behandeling zijn genomen. Daarbij is ook haar eerdere mail van 7 september 2015 betrokken. Tijdens een op 12 februari 2016 in het kader van de klachtenprocedure gehouden hoorzitting bleek de klacht uitsluitend betrekking te hebben op de zorgaanbieder en niet op het zorgkantoor. De *klacht* is om die reden vervolgens op 19 februari 2016 ongegrond verklaard, hetgeen niets af doet aan het feit dat het eerdere signaal als *fraudemelding* is behandeld.

Vraag 6
Vindt u het passend dat er bij zorgkantoor Menzis maar één persoon zou zijn geweest die de klacht kon afhandelen?

Antwoord 6
Op de klachtenafdeling van Menzis zijn meerdere personen werkzaam.
Wel is het zo dat bij de fraude-afdeling van Menzis één persoon is belast met de coördinatie van de contacten met de (ex-)cliënten van Boriz BV.

Vraag 7
Kunt u begrijpen dat «Anita» verbolgen is over de manier waarop zorgkantoor Menzis haar klacht heeft behandeld en daarom een klacht indient bij de Nationale ombudsman? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 7
Anita heeft de mogelijkheid om bij de Nationale ombudsman een klacht in te dienen over de manier waarop Menzis haar klacht heeft behandeld. De Nationale ombudsman kan dan een oordeel over de klachtbehandeling van Menzis uitspreken.

Vraag 8
Erkent u dat het om kwetsbare cliënten gaat op wie zulke langdurige procedures veel impact hebben, wat ook extra zorgkosten met zich mee kan brengen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 8
De melding van 7 september 2015 had betrekking op de zorgaanbieder Boriz BV en is voor het zorgkantoor aanleiding geweest voor het versneld uitvoeren van huisbezoeken en het instellen van een materiële controle voor de in natura geleverde zorg. De mails van 14 en 15 december 2015 heeft het zorgkantoor aangemerkt als klacht gericht tegen het zorgkantoor en als zodanig behandeld. De klacht bleek tijdens een op 12 februari 2016 gehouden hoorzitting uitsluitend betrekking te hebben op de zorgaanbieder en niet op het zorgkantoor en is daarom door het zorgkantoor ongegrond verklaard.
Ik heb geen aanleiding om te veronderstellen dat deze procedure tot extra zorgkosten heeft geleid.

Vraag 9
Ziet u ook dat de handelwijze van zorgkantoor Menzis ontmoedigend is voor mensen die klachten hebben over mogelijk frauderende zorgverleners? Vindt u het terecht dat die door de houding van dit zorgkantoor hun gang kunnen blijven gaan?

Antwoord 9
Menzis heeft mij laten weten dat zij naar aanleiding van signalen waaruit bleek dat bij Boriz BV mogelijk sprake zou zijn van fraude versneld huisbezoeken heeft afgelegd en materiële controle heeft ingesteld voor de in natura geleverde zorg. Ik zie daarom niet in waarom dit andere verzekerden zou ontmoedigen om bij Menzis een melding te doen als er een vermoeden van fraude is door een zorgverlener.

Vraag 10
Herinnert u zich dat u in de beantwoording van eerdere vragen aangaf dat Menzis zorgkantoor een onderzoek is gestart naar Boriz BV, en dat u in afwachting van de uitkomsten van dat onderzoek geen oordeel kon geven over deze specifieke zaak? Kunt u hier inmiddels wel een oordeel over geven? Hoe verhoudt het feit dat Menzis dit onderzoek doet tot het feit dat ze geen rol voor zichzelf ziet in de aanpak van fraude met pgb's?[2]

Antwoord 10
Het is correct dat Menzis naar aanleiding van eerdere signalen een onderzoek is gestart. In het kader van dat onderzoek worden huisbezoeken gebracht aan alle Wlz-budgethouders die zorg inkopen of recent ingekocht hebben bij Boriz. Dit onderzoek is nog niet afgerond.
Uit het feit dat Menzis dit onderzoek is gestart blijkt dat het niet juist is om te veronderstellen dat Menzis geen rol voor zichzelf zou zien bij de aanpak van pgb-fraude.

Vraag 11
Vindt u dat Boriz BV naar aanleiding van de verschillende ingediende klachten, waarvoor zij op haar vingers is getikt door de klachtencommissie, voldoende verbeteringen/maatregelen doorgevoerd heeft? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 11
Zorgkantoor Menzis heeft mij laten weten dat zij de uitspraak van de klachtencommissie Gelderse Zorginstellingen betrekken bij hun onderzoek.
In 2013 is Boriz BV door de Inspectie op de Gezondheidszorg bezocht. De IGZ heeft mij laten weten dat de tijdens dat bezoek door IGZ geconstateerde tekortkomingen zijn opgepakt door Boriz BV. De informatie over mogelijke fraude bij deze zorgaanbieder heeft de aandacht van IGZ.

Vraag 12
Is het waar dat Boriz BV ook «zorg in natura» levert? Zo ja, op welke wijze worden de klachten en meldingen van pgb-fraude meegenomen bij de financiering van naturazorg?

---

[2] Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2015–2016, nr. 132

Antwoord 12
Boriz BV levert inderdaad ook natura-zorg. De controlewerkzaamheden van Menzis strekken zich ook uit tot de natura-gefinancierde zorg. Binnen het zorgkantoor worden de bevindingen met betrekking tot de pgb-gefinancierde activiteiten en de natura-gefinancierde activiteiten uitgewisseld.

Vraag 13
Erkent u dat Boris BV via naturazorg (nog) gemakkelijker kan frauderen, omdat daar geen handtekeningen nodig zijn voor geleverde zorg in relatie tot de indicatie? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 13
Bij natura-zorg voert het zorgkantoor reguliere (formele en materiële) controles uit op de juistheid van ingediende declaraties. Als het zorgkantoor een onrechtmatigheid constateert, kan het zorgkantoor de declaratie afwijzen. Bij vermoedens van fraude is er tevens de mogelijkheid om een fraudeonderzoek in te stellen. Bij beide financieringsvormen vinden derhalve controles op rechtmatigheid plaats, maar de wijze waarop is verschillend.